

# RECEPTEN

– en audit om praksispersonalets medvirken ved ordination af lægemidler i almen praksis 2004

Et praksisudviklingsprojekt



Svarrapport for **394** deltagere

fra **236** praksis



## **Praksispersonalets medvirken ved ordination af lægemidler i almen praksis**

Udgivet af: Audit Projekt Odense (APO)  
Forskningsenheden for Almen Praksis i Odense  
Winsløwparken 19, 2., 5000 Odense C  
Maj 2004

Forfattere: Anders Munck og Dorte Gilså Hansen

Lay-out: Susanne Berntsen

Tryk: Clausen Offset Aps

Oplag: 1500

# Indledning

Det er første gang at APO har gennemført en registrering blandt praksispersonale. Recepten blev udbudt i 9 amter og tilslutningen har været stor: 394 praksispersonaler fra 236 praksis deltog. Receptfornyelse er en uhonoreret ydelse, hvor det overvejende er praksispersonalet, der laver det forberedende arbejde. I de fleste praksis sendes ordinationerne direkte til apoteket pr. edifact umiddelbart efter lægens godkendelse. For bare 10 år siden foregik langt de fleste fornyelser via recept eller pr. telefon. Procedurene har således ændret sig væsentligt i løbet af de sidste 5-10 år.

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af de 394 praksispersonalers registrering af 18.892 henvendelser vedrørende medicinordination i løbet af 10 arbejdsdage i marts/april 2004. Rapporten omfatter tabeller og figurer, der illustrerer de samlede resultater samt diagrammer, der viser variationen mellem de enkelte deltagere. Endelig har hver deltager fået et lille hæfte, der viser egne resultater. Vi har valgt at fokusere på vanedannende medicin, og en betydelig del af figurerne sammenligner procedurene ved vanedannende og ikke vanedannende medicin.

Ønsket med denne første registrering er at sætte fokus på arbejdsgangene i forbindelse med patienters henvendelser til praksispersonalet med ønske om ordination af medicin. Vi håber, den vil fungere som øjenåbner for alle, der er involverede i receptudskrivning i den enkelte praksis.

*Se på figurerne og prøv at erindre nogle af henvendelserne. Hvad fungerede godt? Kunne nogle typer af forespørgsler ekspederes bedre ved ændring af de daglige procedurer? Er I inden for praksis enige om, hvem der gør hvad? Har I skriftlige instrukser på nogle af områderne?*

Sidst i rapporten er der afsat plads til dine/jeres notater om:

Problemer i din/jeres praksis

Hvilke rutiner skal ændres?

Hvordan skal vi gøre? Hvem gør hvad, hvornår.

I alle deltagende amter er der etableret styregrupper, som skal sikre, at registreringen følges op af en grundig proces. I alle amter er der arrangeret et første opfølgingsmøde i maj/juni. Alle deltagere modtager lokal invitation, og møderne er i øvrigt også omtalt på vores hjemmeside [www.apo-danmark.dk](http://www.apo-danmark.dk)

På møderne vil vi ved fælles hjælp og på baggrund af rapportens resultater forsøge at fastlægge retningslinier for god praksis på området. I forlængelse af møderne vil der i hvert amt blive udarbejdet tilbud om forskellige opfølgingsaktiviteter, som vil finde sted i efteråret 2004. Forhåbentlig kan vi om et år måle forbedring på de områder, vi vælger at fokusere på.

Det er et tålmodighedsarbejde at ændre arbejdsgange og rutiner. Små praktiske ændringer kan gennemføres umiddelbart, mens større ændringer tager tid og kræver vedholdenhed.

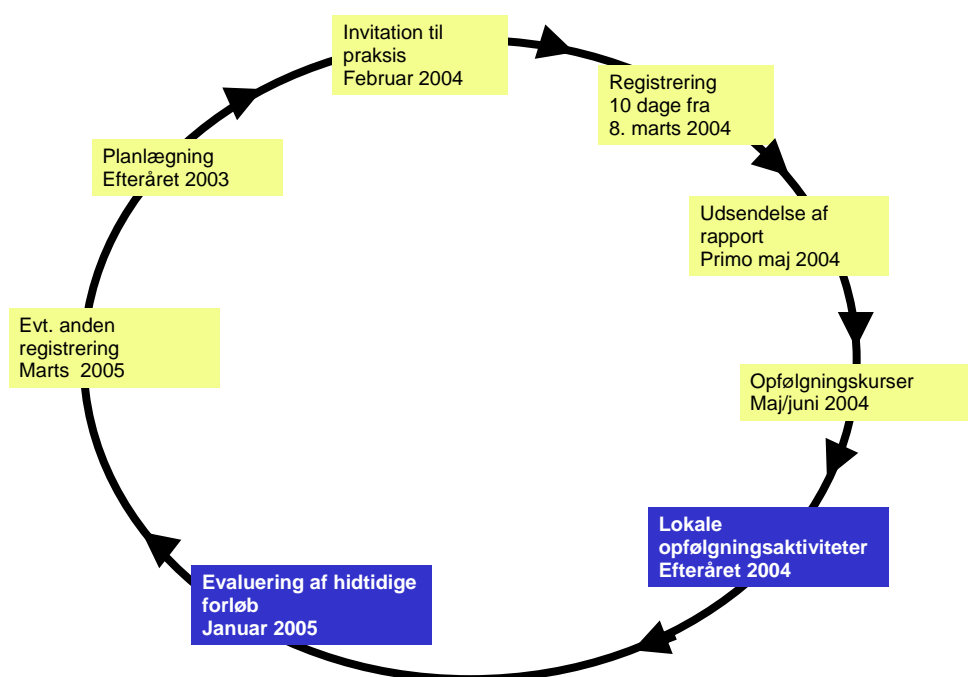
Vi ønsker jer god fornøjelse!

Anders Munck og Dorte Gilså Hansen  
Audit Projekt Odense

# Indholdsfortegnelse

	Side
Indledning .....	3
Samlet resultat .....	5
Om materialet .....	6
Hvem ringer/medicintype .....	8
Variationsdiagrammer .....	9
Vanedannende medicin .....	10
Nyt præparatnavn ved fornyelse .....	11
Hvorfra supplerende information .....	12
Tiden passede .....	13
Din handling .....	14
Opmærksomhed .....	16
Samlede forløb .....	17
Om deltagerne .....	18
Om praksis .....	19
Vanedannende/ikke vanedannende .....	20
Registreringsvejledning .....	21
Registreringsskema .....	22

## "Receptens" forløb



# Resultat for alle 394 deltagere

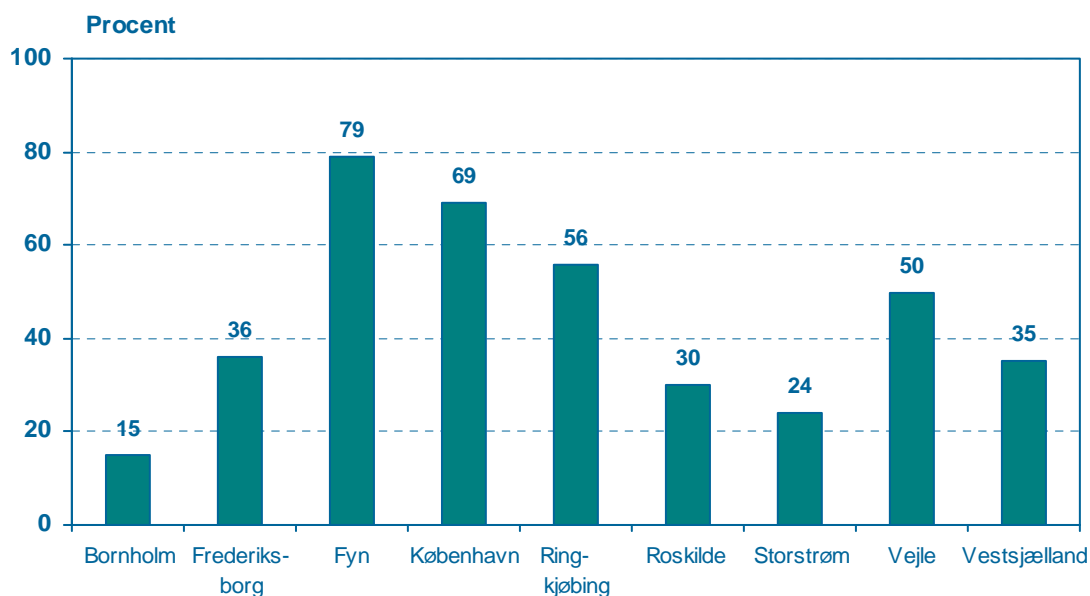
		Samlet resultat	
		Antal	Procent
<b>KØN</b>			
	Mand/dreng	11.056	36,7%
	Kvinde/pige	19.027	63,1%
	Uoplyst	72	0,2%
<b>I alt</b>		30.155	100,0%
<b>HVEM RINGER</b>			
	Patient	21.904	72,6%
	Professionel hjælper	4.035	13,4%
	Anden person	4.099	13,6%
	Uoplyst	304	1,0%
<b>MEDICINTYPE</b>			
	Fast medicin	24.397	80,9%
	Tidl. givet, ikke fast med.	4.049	13,4%
	Ny ordination	1.575	5,2%
	Uoplyst	134	0,4%
<b>VANEDANNENDE</b>			
	Ja	6.359	21,1%
	Nej	22.819	75,7%
	Ved ikke	844	2,8%
	Uoplyst	133	0,4%
<b>NYT PRÆP. NAVN VED FORNYELSE</b>			
	Ja	1.490	4,9%
	Nej	26.576	88,1%
	Irrelevant	1.731	5,7%
	Uoplyst	358	1,2%
<b>HVORFRA SUPPLERENDE INFORMATION</b>			
	Ingen	16.149	53,6%
	Medicinmodul	11.561	38,3%
	Øvrige journal	1.984	6,6%
	Lægen	1.468	4,9%
	Andet	757	2,5%
	Uoplyst	200	0,7%
<b>TIDEN PASSENDE</b>			
	Bestilling før tid	2.179	7,2%
	Til tiden	21.739	72,1%
	For sent	1.512	5,0%
	Irrelevant	4.583	15,2%
	Uoplyst	142	0,5%
<b>DIN HANDLING</b>			
	Recepten klargøres uden anm.	24.264	80,5%
	Recepten klargøres med anm.	2.124	7,0%
	Godk. af mig/særlig aftale	2.915	9,7%
	Patienten afvises af mig	114	0,4%
	Pt. henvises til lægen	587	1,9%
	Uoplyst	151	0,5%
<b>OPMÆRKSOMHED</b>			
	Rutine	23.837	79,0%
	Øget opmærksomhed	6.076	20,1%
	Uoplyst	242	0,8%
<b>SAMLEDE FORLØB</b>			
	Mulighed for forbedring	1.813	6,0%
	Ingen grund til ændring	27.628	91,6%
	Uoplyst	714	2,4%

# Om materialet

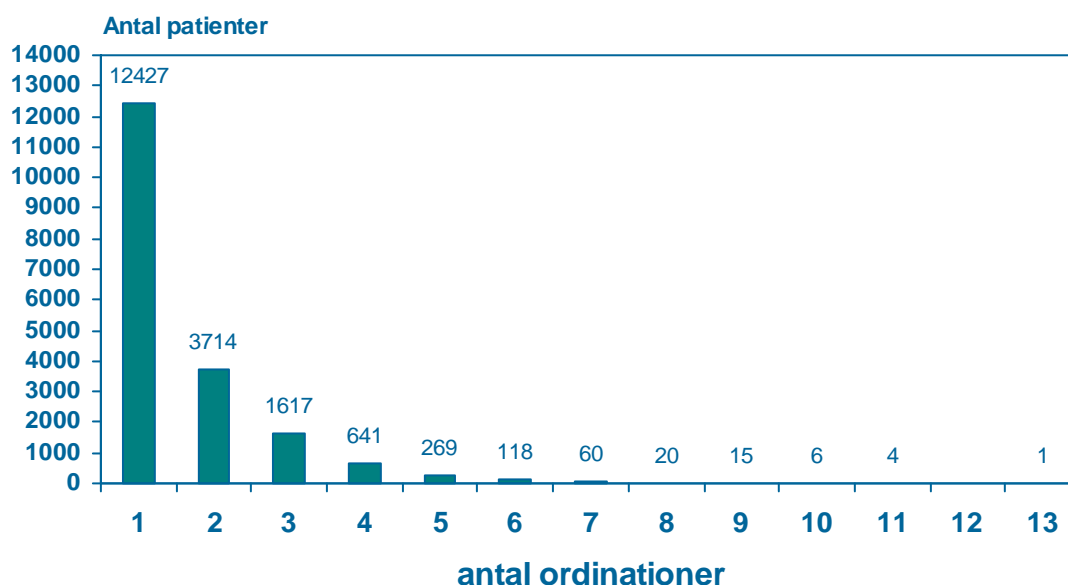
Den øverste figur viser, hvor mange praksispersonaler, der deltog fra hvert af de 9 amter, der var med i "Recepten".

De 394 deltagere modtog i alt 18.892 henvendelser, der resulterede i 30.155 ordinationer. Gennemsnitlig registrerede hver deltager 48 henvendelser, som resulterede i gennemsnitlig 1,6 ordination pr. henvendelse. Den nederste figur viser forholdet mellem antal henvendelser og antal ordinationer.

## Antal deltagere pr. amt



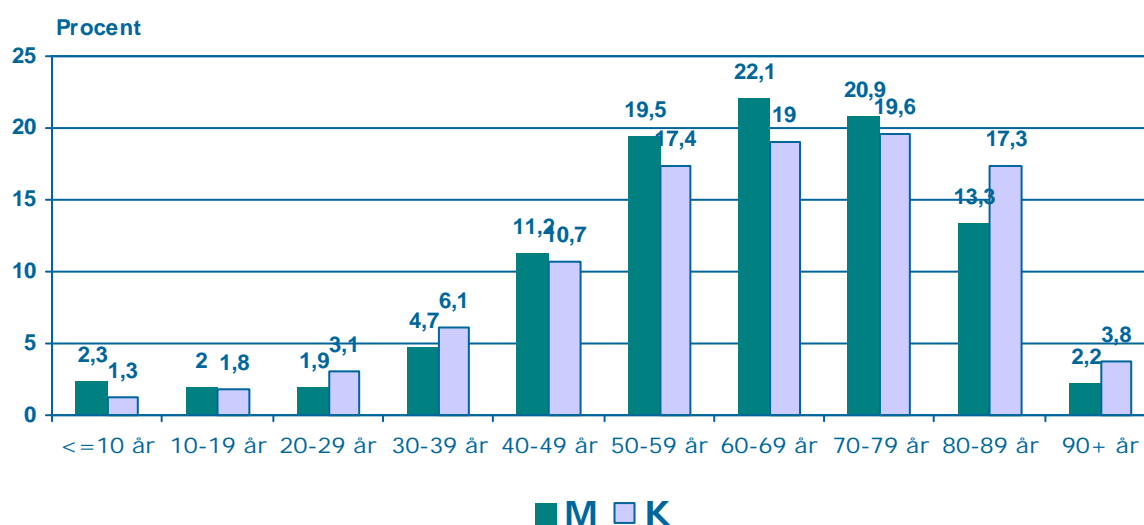
## Antal ordinationer pr. patient



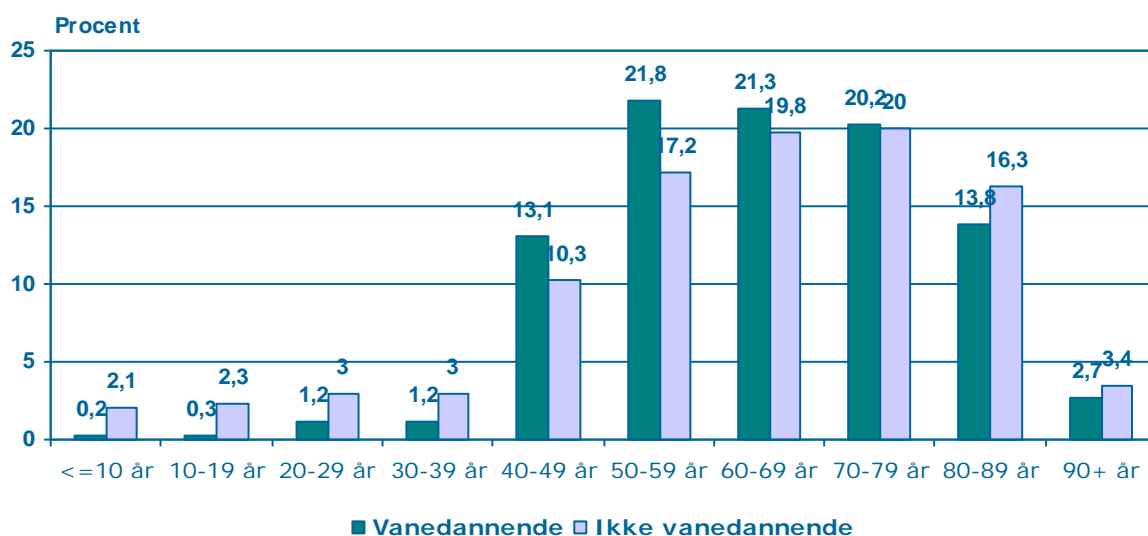
# Om materialet

Den øverste figur viser aldersfordelingen blandt mænd og kvinder i det samlede materiale, og nederst vises aldersfordelingen blandt patienter, der fik vanedannende hhv. ikke vanedannende medicin.

## Patientens alder og køn



## Patientens alder og vanedannende medicin

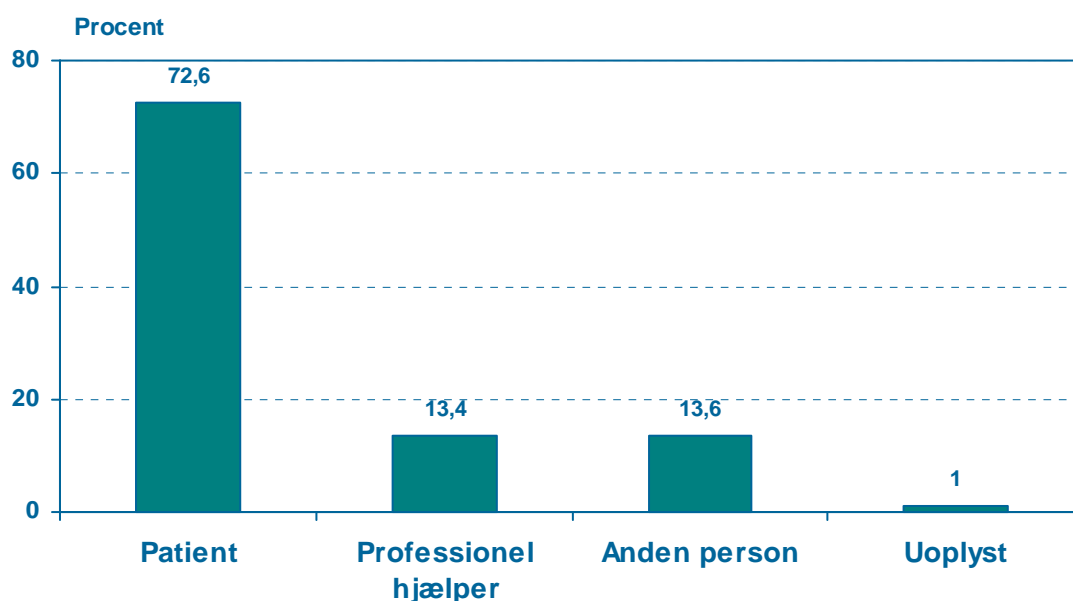


# Hvem ringer/medicintype

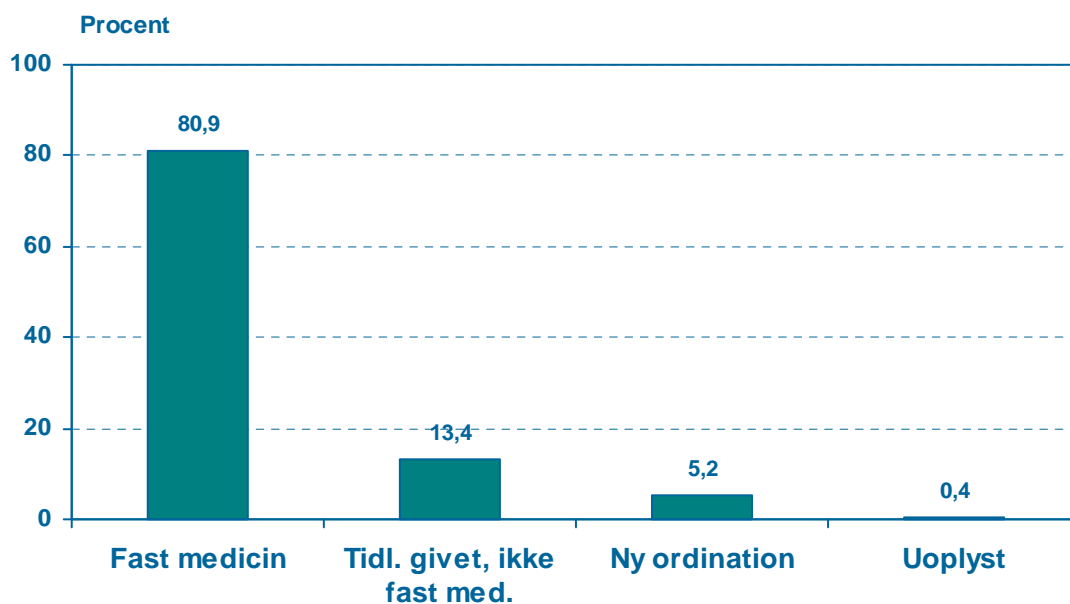
I ca. 75% af alle tilfælde er det patienten selv, der henvender sig. Den sidste fjerdedel fordeler sig ligeligt mellem "professionel hjælper" og "anden person". Henvendelsesmønsteret er ens ved vanedannende og ikke vanedannende medicin.

Fast medicin udgør mere end 80% af den medicin, der ordineres. Nyordination udgør 5% af alle ordinationer – og kun 2,4% ved vanedannende medicin.

## Hvem ringer



## Medicintype





# Variationsdiagram

## Hvordan du bruger et "variationsdiagram"

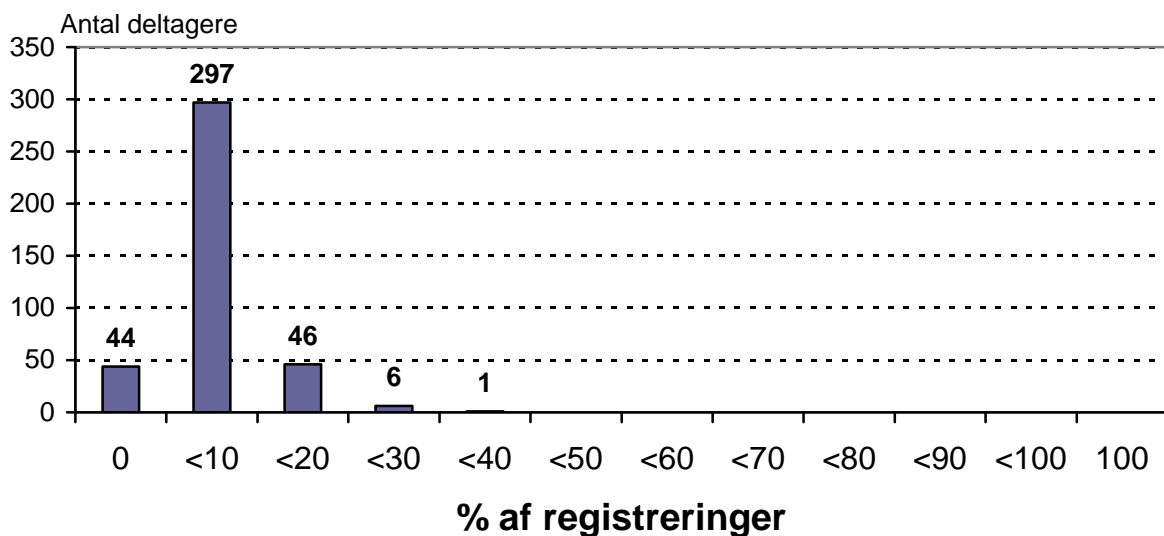
Figuren nedenfor er et "variationsdiagram", der illustrerer forskellen på, hvor hyppigt en given parameter registreres/foretages af de deltagende praksispersonaler.

Figuren "Ny ordination" læses på den måde, at 44 af deltagerne ikke havde registreret nogen nyordinationer, 297 havde mellem 0 og 10% nyordinationer, 46 havde mellem 10 og 20%, 6 havde mellem 20 og 30%, og endelig havde en enkelt praksispersonale mellem 30 og 40% nyordinationer.

Du finder dit eget tal i dit lille individuelle hæfte. Sæt derefter en pil over den søjle, du befinder dig i. Du kan på side 5 i dette hæfte se, at gennemsnittet for "Ny ordination" var 5,2%.

Du skal bruge samme fremgangsmåde, når du tegner dig ind på de øvrige variationsdiagrammer, der vises løbende i resten af rapporten.

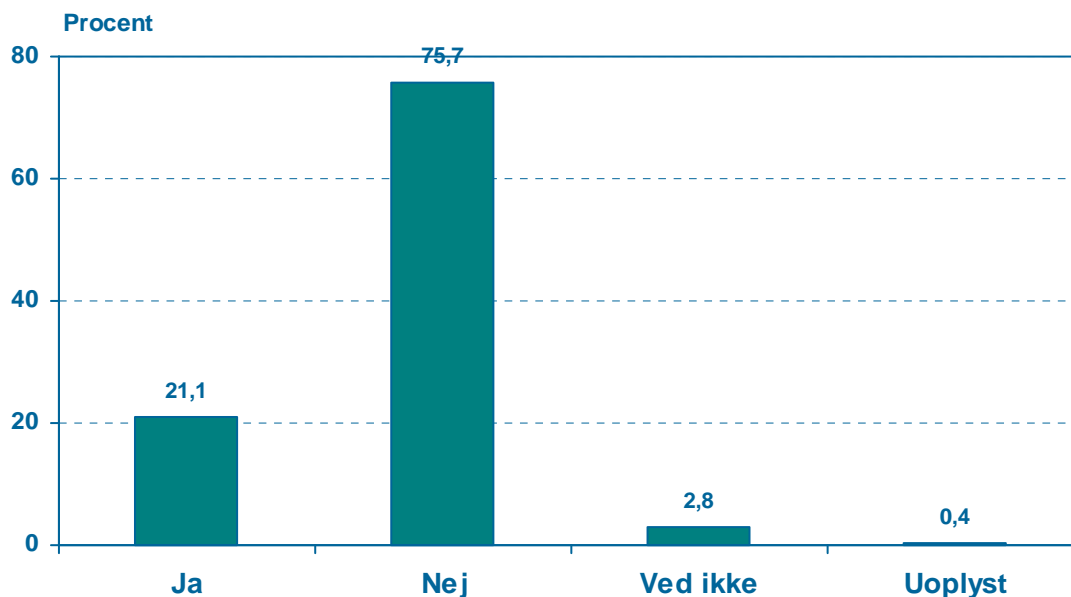
## Ny ordination Variationsdiagram



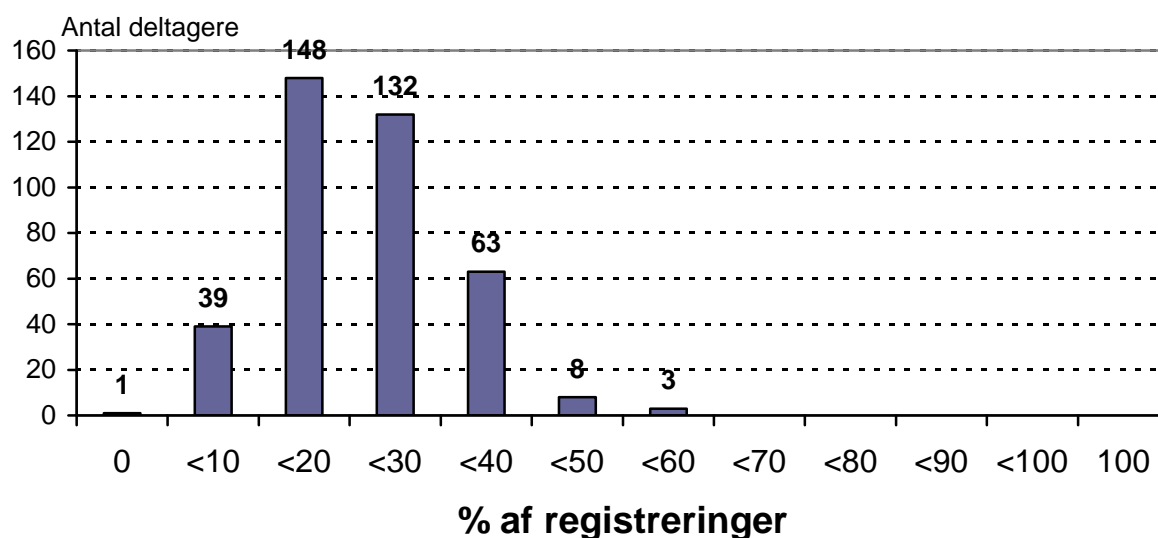
# Vanedannende medicin

21,1% af den ordinerede medicin var vanedannende - i 2,8% af tilfældene var der tvivl om, hvorvidt medicinen var vanedannende eller ej.

## Vanedannende



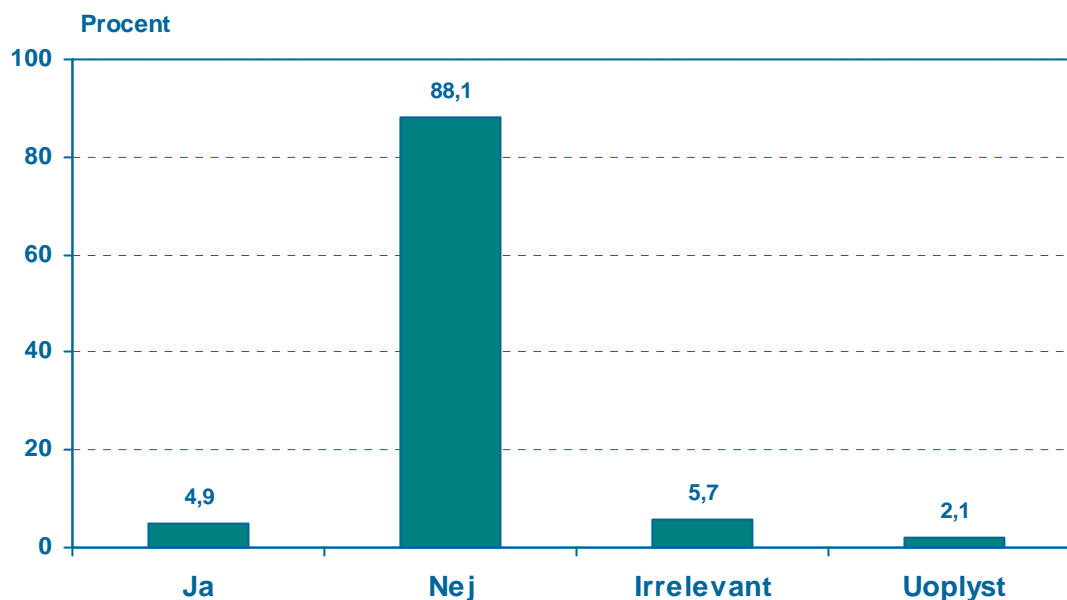
## Vanedannende Variationsdiagram



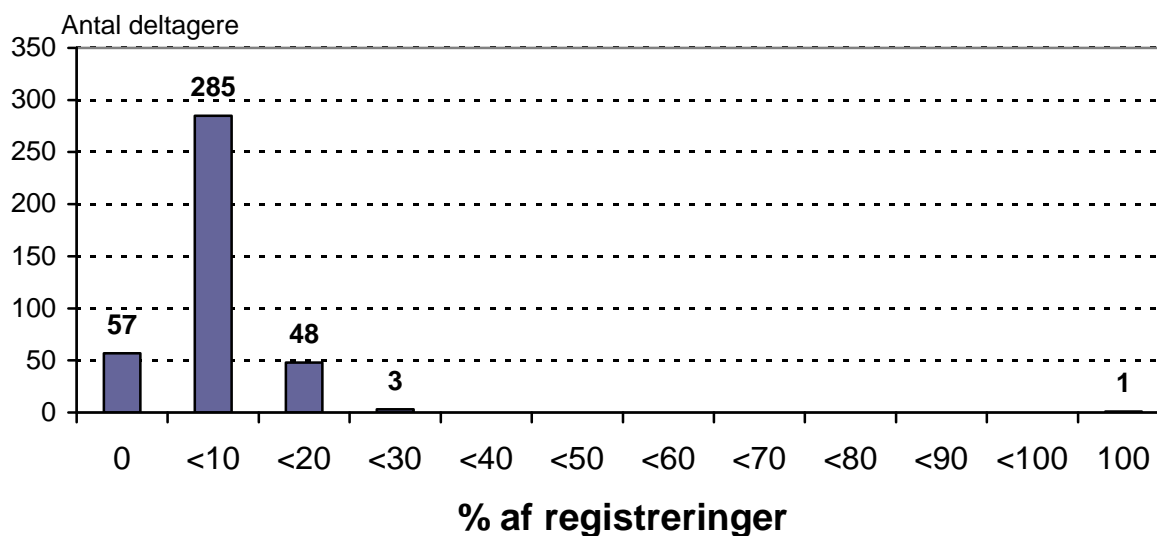
# Nyt præparatnavn ved fornyelse

I 4,9% af tilfældene svarede navnet på den medicin, patienten ønskede at forny, ikke til navnet på den medicin patienten fik udskrevet ved sidste ordination.

## Nyt præparatnavn



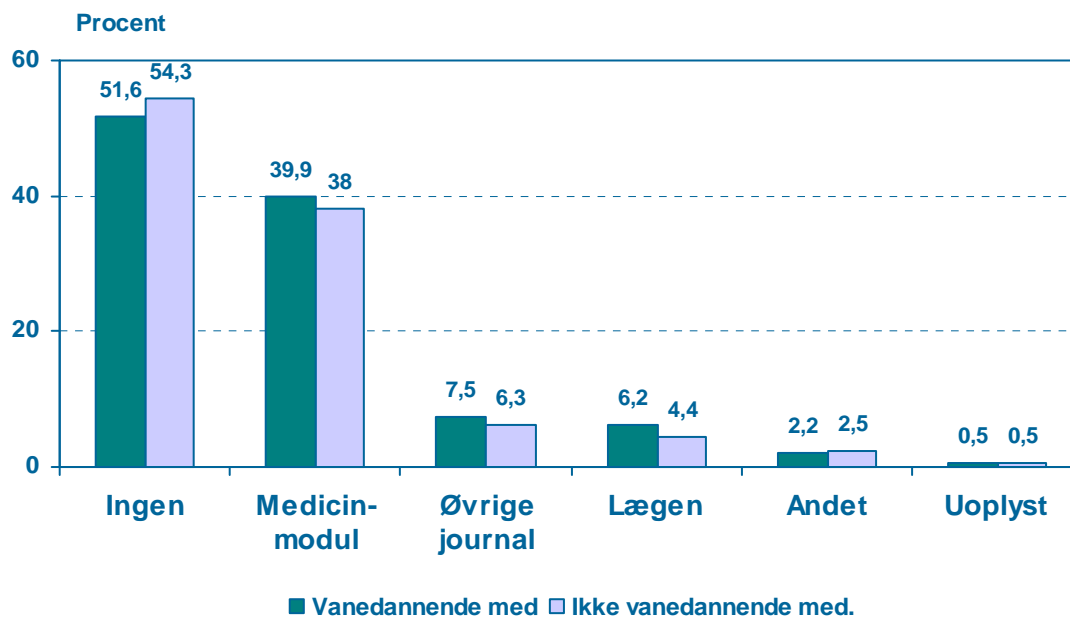
## Nyt præparatnavn Variationsdiagram



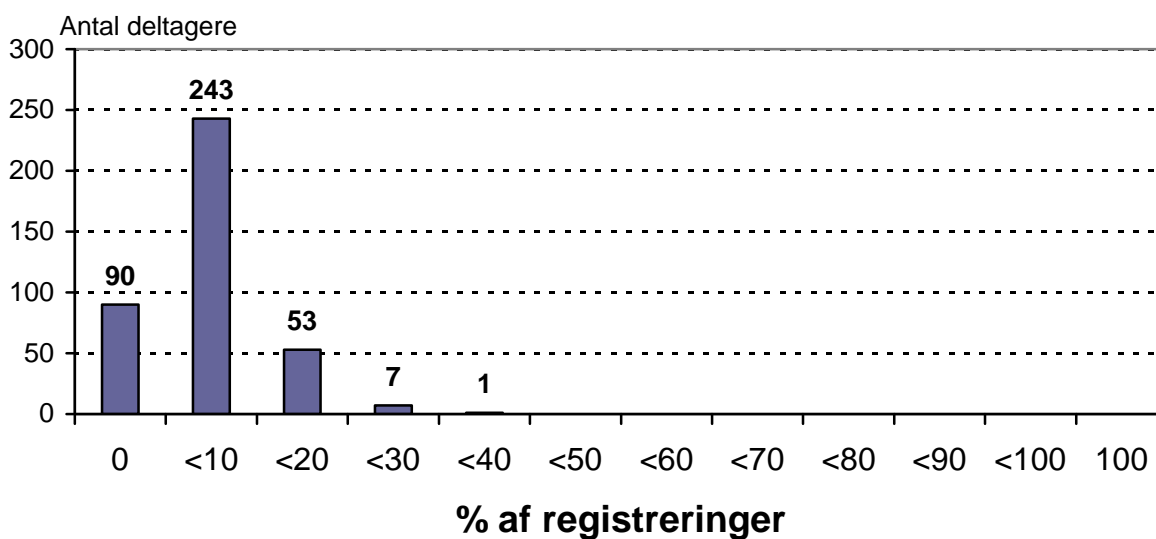
# Hvorfra supplerende information

Der blev lidt hyppigere indhentet supplerende oplysninger fra medicinmodulet, øvrige journal og lægen ved vanedannede medicin end ved ikke vanedannende. Variationsdiagrammet nederst på siden er baseret på det samlede resultat. Dette gælder alle variationsdiagrammer.

## Supplerende information



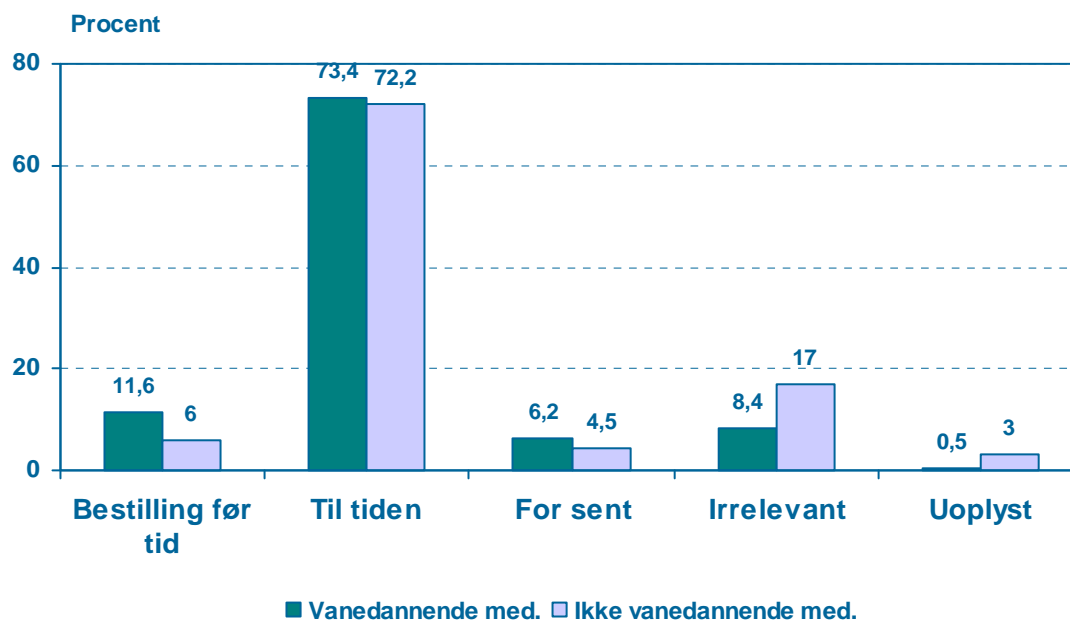
## Fra lægen Variationsdiagram



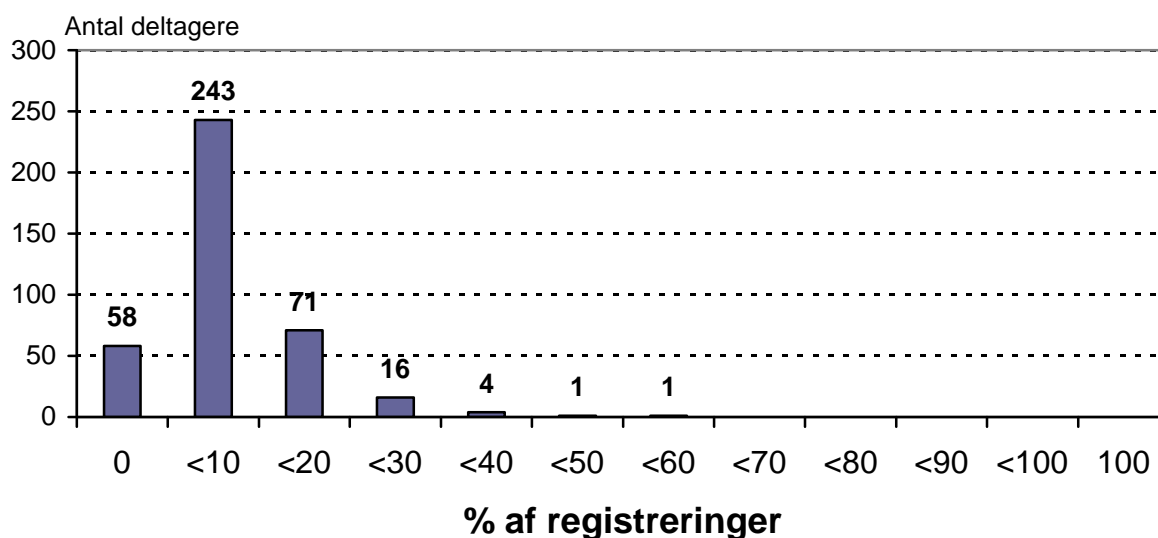
# Tiden passende

Ved vanedannende medicin blev der ca. dobbelt så hyppigt bestilt medicin før tiden som ved ikke vanedannede.

## Tiden passende



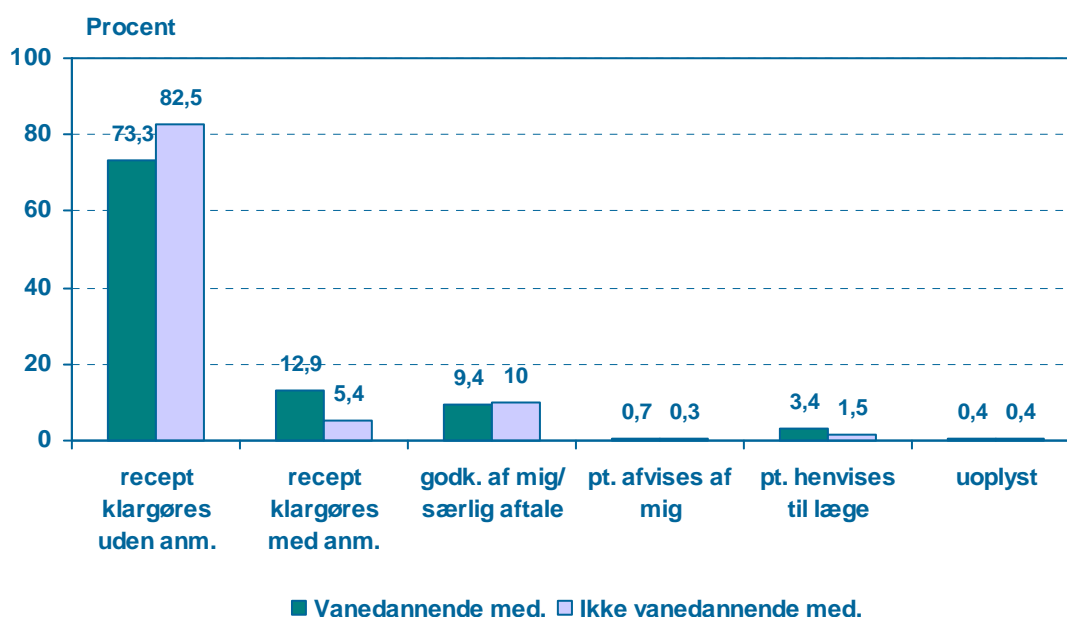
## Bestilling før tid Variationsdiagram



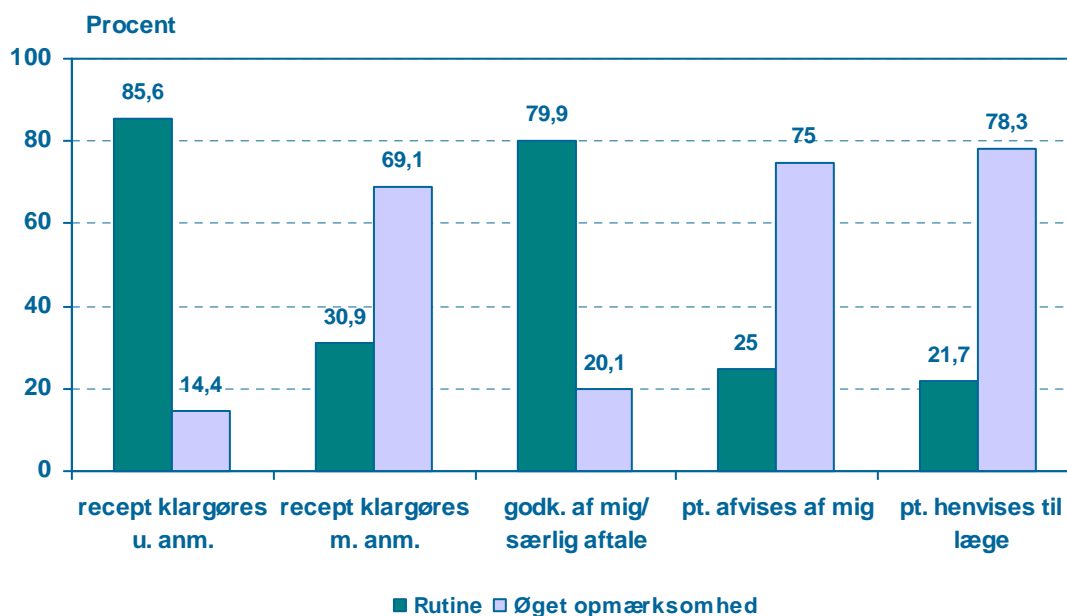
# Din handling

80% af alle recepterne klargøres uden anmærkning, 7% med. Knap 10% "godkendes af mig på lægens ansvar efter særlig aftale". Det er ikke helt klart, hvordan deltagerne har forstået dette registreringsfelt. I henhold til registreringsvejledningen må vi antage, at et kryds her indicerer, at lægen involveres mindst muligt i ordinationen, men at der foreligger forudgående aftale. Spørgsmålet er, hvornår man rent teknisk vil definere, at ordinationen foretages, idet selve ordinationen ikke må uddelegeres. Nederst vises, hvornår der udvises øget opmærksomhed.

## Din handling i forhold til vanedannende

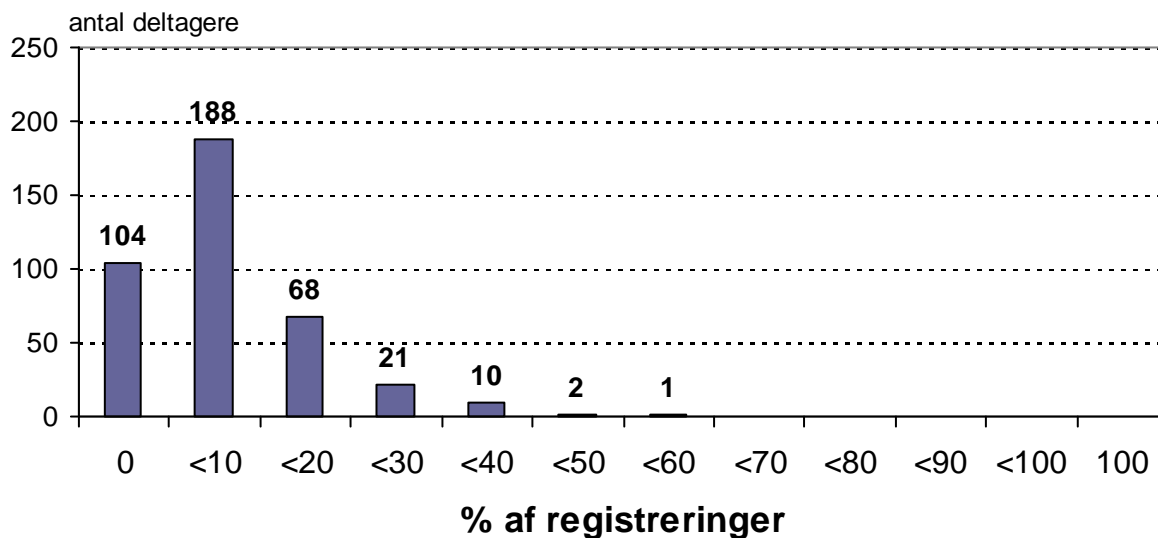


## Din handling i forhold til opmærksomhed

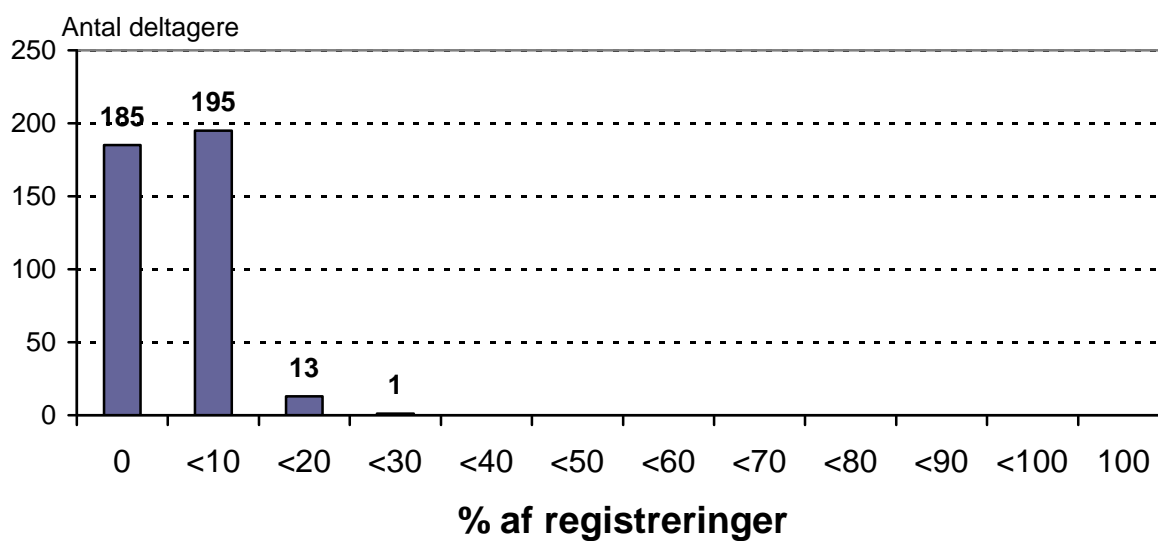


Nedenfor vises udvalgte variationsdiagrammer.

## Recepten klargøres med anmærkning Variationsdiagram



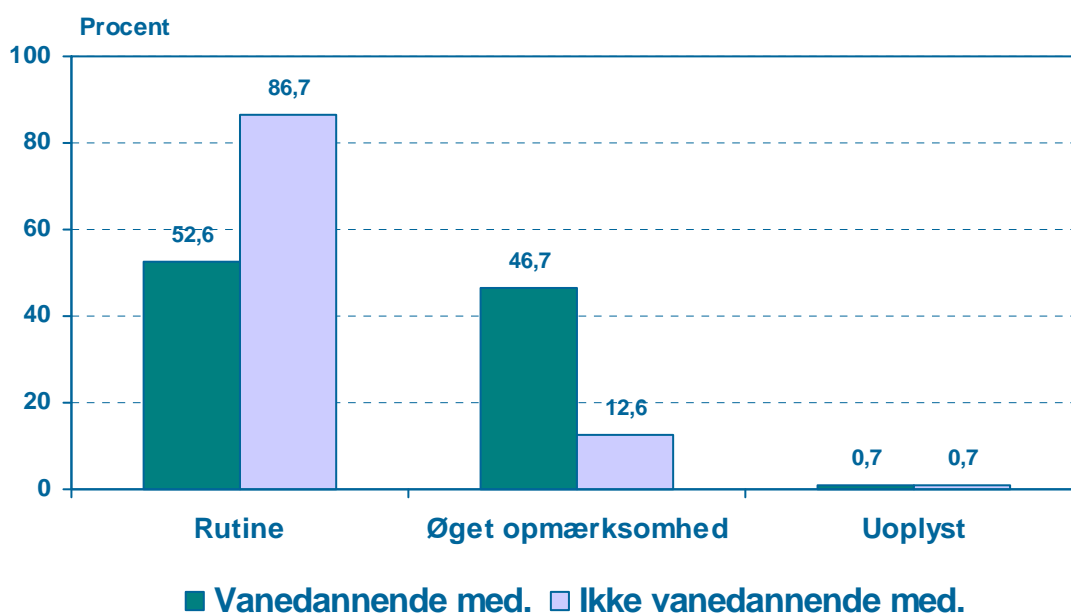
## Patienten henvises til lægen Variationsdiagram



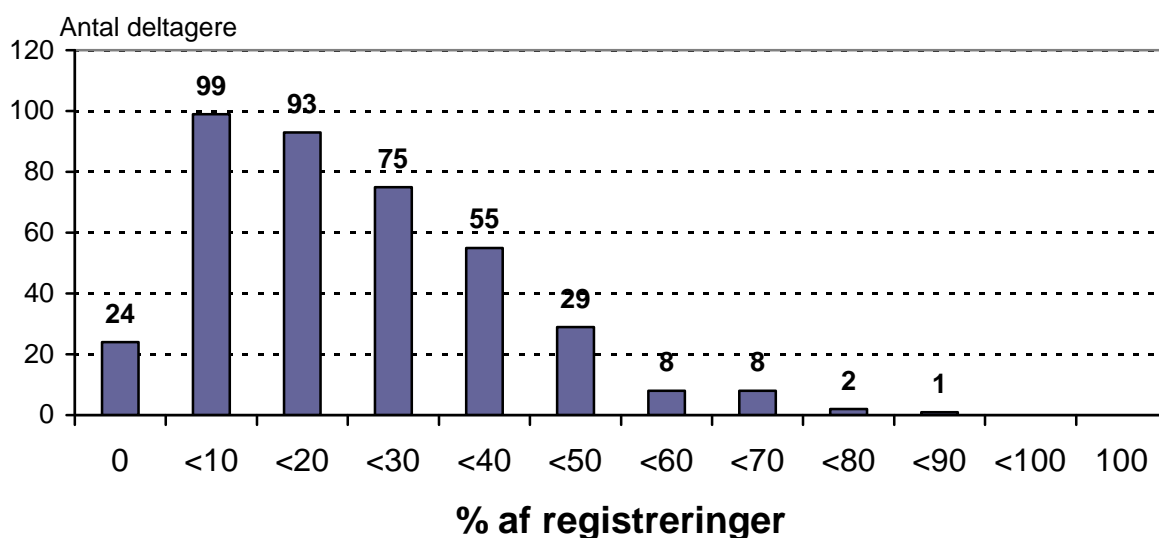
# Opmærksomhed

Ved vanedannende medicin er der i ca. halvdelen af tilfældene "øget opmærksomhed", medens dette kun er tilfældet i 12% af tilfældene ved ikke vanedannende medicin.

## Opmærksomhed



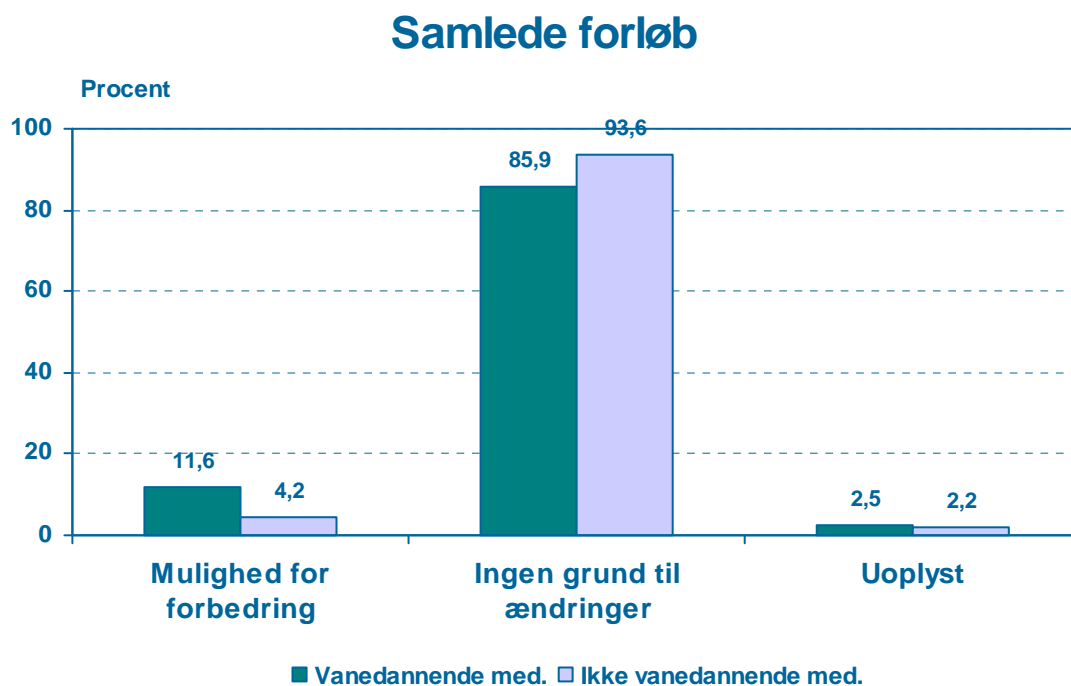
## Øget opmærksomhed Variationsdiagram



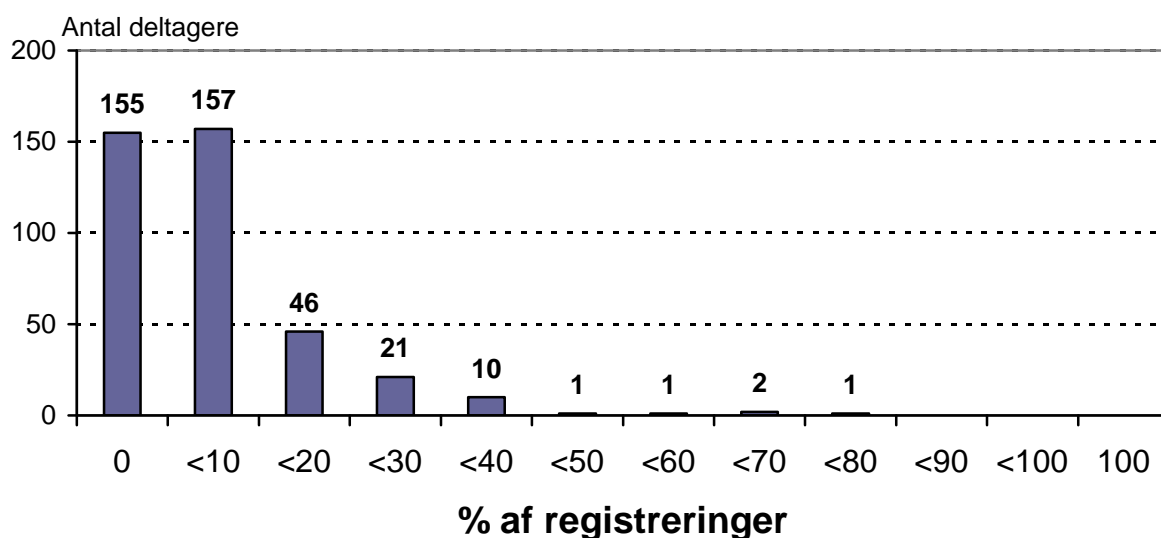


# Samlede forløb

Det vurderes, at der i langt de fleste tilfælde ikke er grund til ændring af procedurer. Dog angives mulighed for forbedring ved knap 12% i forbindelse med ordination af vanedannede medicin.



## Mulighed for forbedring Variationsdiagram



# Om deltagerne

Knapt hver tredje deltager arbejder i en solopraksis. 50 deltagere arbejder i en praksis, hvor der ikke er andre personer ansat. Der deltog kun een mand.

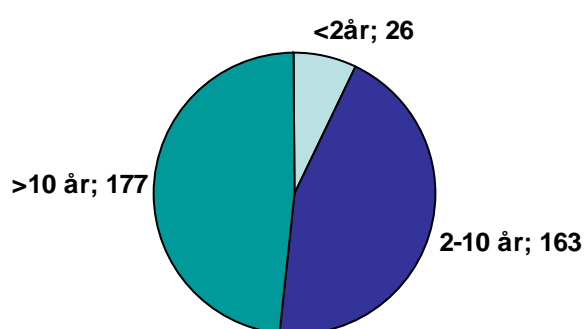
Den gennemsnitlige ugentlige arbejdstid var på 29,2 timer, kun 6 arbejdede mindre end 15 timer ugentligt.

Deltagerne havde generelt mange års erfaring med arbejdet i praksis.

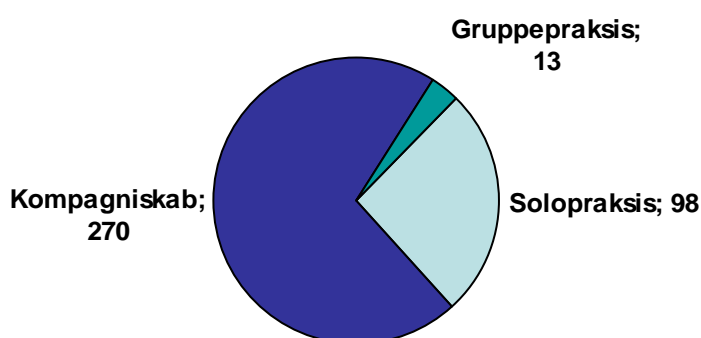
## Uddannelse

Uddannelse	Antal
Lægeseekretærer	150
Sygeplejersker	112
Sekretærer	39
Laboranter og bioanalytikere	13
Andre	66

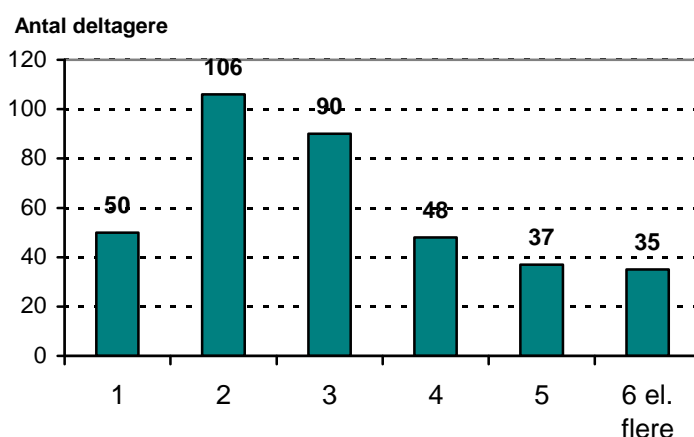
## Erfaring i praksis



## Praksistype



## Antal personer i praksis



# Om praksis

Nedenstående tabel illustrerer patienternes adgang til praksis. Det bemærkes, at der blandt deltagerne var adgang via internet hos mere end 20%.

## Patienters adgang til praksis

		% af deltagere
Fast telefontid	for telefonkonsultation med læge	97
	for tidsbestilling	70
	for fornyelse af recept	66
Via internet/ e-mail	for tidsbestilling	20
	for fornyelse af recept	24
Direkte henvendelse i sekretariatet		98

## Arbejdsprocedurer

I praksis med mere end én læge er der mulighed for at det af og til er *en anden end patientens egen læge*, der godkender/underskriver medicin-ordinationen.

90% af deltagerne arbejder i praksis hvor dette er tilfældet.

## Retningslinier for personalets beføjelser

På spørgsmålet "Har lægen givet klare retningslinier?" svarede

	Antal
Ja	293
Delvist	59
Slet ikke	1
Ved ikke	2

Imidlertid forelå der kun skriftlige retningslinier for 14 deltagere.

351 af de deltagende praksispersonaler angav at praksis havde elektronisk patientjournal, og 336 havde internetadgang.

# Resultat for alle 394 deltagere

	Vanedannende		Ikke vanedannende	
	Antal	Procent	Antal	Procent
<b>KØN</b>				
Mand/dreng	2.082	32,7%	8.619	37,8%
Kvinde/pige	4.264	67,1%	14.146	62,0%
Uoplyst	13	0,2%	54	0,2%
<b>I alt</b>	<b>6.359</b>	<b>100,0%</b>	<b>22.819</b>	<b>100,0%</b>
<b>HVEM RINGER</b>				
Patient	4.854	76,3%	16.371	71,7%
Professionel hjælper	776	12,2%	3.112	13,6%
Anden person	710	11,2%	3.251	14,2%
Uoplyst	50	0,8%	209	0,9%
<b>MEDICINTYPE</b>				
Fast medicin	5.298	83,3%	18.387	80,6%
Tidl. givet, ikke fast med.	883	13,9%	3.019	13,2%
Ny ordination	151	2,4%	1.339	5,9%
Uoplyst	27	0,4%	74	0,3%
<b>VANEDANNENDE</b>				
Ja	6.359	100,0%		
Nej			22.819	100,0%
Ved ikke				
Uoplyst				
<b>NYT PRÆP. NAVN VED FORNYELSE</b>				
Ja	319	5,0%	1.122	4,9%
Nej	5.732	90,1%	20.051	87,9%
Irrelevant	242	3,8%	1.404	6,2%
Uoplyst	66	1,0%	242	1,1%
<b>HVORFRA SUPPLERENDE INFORMATION</b>				
Ingen	3.282	51,6%	12.393	54,3%
Medicinmodul	2.539	39,9%	8.671	38,0%
Øvrige journal	480	7,5%	1.434	6,3%
Lægen	392	6,2%	1.012	4,4%
Andet	139	2,2%	567	2,5%
Uoplyst	32	0,5%	125	0,5%
<b>TIDEN PASSENDE</b>				
Bestilling før tid	736	11,6%	1.361	6,0%
Til tiden	4.668	73,4%	16.479	72,2%
For sent	392	6,2%	1.029	4,5%
Irrelevant	532	8,4%	3.879	17,0%
Uoplyst	31	0,5%	71	,3%
<b>DIN HANDLING</b>				
Recepten klargøres uden anm.	4.659	73,3%	18.832	82,5%
Recepten klargøres med anm.	819	12,9%	1.222	5,4%
Godk. af mig/særlig aftale	595	9,4%	2.281	10,0%
Patienten afvises af mig	45	0,7%	66	0,3%
Pt. henvises til lægen	214	3,4%	331	1,5%
Uoplyst	27	0,4%	87	0,4%
<b>OPMÆRKSOMHED</b>				
Rutine	3.347	52,6%	19.794	86,7%
Øget opmærksomhed	2.967	46,7%	2.869	12,6%
Uoplyst	45	0,7%	156	0,7%
<b>SAMLEDE FORLØB</b>				
Mulighed for forbedring	738	11,6%	969	4,2%
Ingen grund til ændring	5.465	85,9%	21.355	93,6%
Uoplyst	156	2,5%	495	2,2%

# ”Recepten”

## VEJLEDNING

Du skal registrere i **10 arbejdsdage begyndende mandag den 8. marts**. Hvis du ikke er på arbejde hver dag, må du udstrække registreringsperioden over så mange uger, at du i alt opnår 10 arbejdsdage.

Du skal registrere de første 5 telefoniske henvendelser efter telefontiden, hvor patienten anmoder om udstedelse af en recept. Du skal registrere 5 henvendelser i træk, og du skal registrere **hvert præparat med en selvstændig linie**.

Du skal kun registrere, hvis det drejer sig om henvendelse fra patienter tilmeldt praksis.

Læg skemaet foran dig på skrivebordet og registrer så vidt muligt umiddelbart efter hver kontakt.

**Hvem ringer:** **Kun ét X.** Hvorvidt det er patienten selv, en professionel hjælper, eller anden person f.eks. familie.

**Medicin type:** **Kun ét X.** Hvorvidt det drejer sig om fornyelse af fast medicin, ordination af tidligere givet (ikke fast) medicin, eller hvorvidt det drejer sig om en ny ordination.

**Vanedannende:** Hvorvidt, der er tale om vanedannende medicin eller ej.

**Nyt præparat navn:** **Kun ét X.** Du skal svare ja, hvis navnet på den medicin, patienten ønsker at forny, ikke svarer til det navn patienten fik ved sidste ordination. Rubrikken er irrelevant ved ny ordination.

**Hvorfra supplerende information:** **Mindst ét højst 4 X.** Hvordan du eventuelt får supplerende information for at besvare anmodningen af en recept.

**Tiden passende:** **Kun ét X.** Hvorvidt recepten fornyes til tiden (+/- få dage). Hvis der er tale om en ny ordination, afkrydses ”Irrelevant”.

**Din handling:** **Kun ét X.** Hvorvidt du klargør recepten til lægen med eller uden anmærkninger, hvorvidt du henviser til samtale med lægen, hvorvidt du afviser, eller hvorvidt du selv godkender recepten (naturligvis på lægens ansvar efter forudgående aftale).

**Opmærksomhed:** **Kun ét X.** Hvorvidt du opfatter ordinationen som simpel rutine, eller om der er noget ved omstændighederne der får dig til at øge opmærksomheden.

**Samlet forløb:** **Kun ét X.** Hvorvidt du ud fra det samlede forløb af denne læge-middelordination vurderer, at der er mulighed for forbedring, eller der ikke er grundlag for ændringer.

God fornøjelse. Er der spørgsmål, kan APO kontaktes på 6550 3026.

Skemaerne tilbagesendes efter endt registrering til APO, Winsløwparken 19, 2., 5000 Odense C

Navn:

Deleger nr.:

**“Recepten” - Praksispersonalets medvirkning ved ordination af lægemidler i almen praksis - 2004**

Registreringsdato:

□ □ □ □ 0 4

Fødselsdato	Køn	Hjem		Medicin- type	Vane- dannende	Nyt præp. navn ved fornyelse	Hvorfra supplerende information				Tiden passende			Din handling			Op- mærk- somhed		Sam- lede forløb			
		ringet	kun 1 x				1 til 4 x	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	1		2		
1																						
2																						
3																						
4																						
5																						
6																						
7																						
8																						
9																						
10																						
11																						
12																						
13																						
14																						
15																						

Udfyld en ny linie for hvert medikament på recepten

# Egne noter

---

- *Problemer i din/jeres praksis*
- *Hvilke rutiner bør ændres?*
- *Hvad skal vi gøre?*
- *Hvem gør hvad, hvornår?*

